

TUGAS AKHIR

**PENGARUH *JOB SATISFACTION* DAN *TURNOVER*
INTENTION TERHADAP *JOB PERFORMANCE*
KARYAWAN TENAGA PENJUALAN *GADGET*
DI MALL KOTA SURABAYA**



**OLEH:
LILYA ROSA
NPM : 13320007**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2017**

TUGAS AKHIR

**PENGARUH JOB SATISFACTION DAN TURNOVER
INTENTION TERHADAP JOB PERFORMANCE
KARYAWAN TENAGA PENJUALAN GADGET
DI MALL KOTA SURABAYA**



OLEH:

**LILYA ROSA
NPM: 13320007**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2017**

TUGAS AKHIR

PENGARUH JOB SATISFACTION DAN TURNOVER INTENTION TERHADAP JOB PERFORMANCE KARYAWAN TENAGA PENJUALAN GADGET DI MALL KOTA SURABAYA A

Oleh:
LILYA ROSA
NPM: 13320007

Telah dipertahankan, dihadapkan, dan diterima Tim Penguji
Tugas Akhir
Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
pada tanggal: 17 Juli 2017

Tim Penguji:

1. Dr. Lukmandono, S.T., M.T.

2. Lusi Mei Cahya W., S.T., M.T.

3. Dr.-Ing Victor Risonarta, S.T., M.Sc.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Lusi Mei Cahya W., S.T., M.T.

TUGAS AKHIR

PENGARUH JOB SATISFACTION DAN TURNOVER INTENTION TERHADAP JOB PERFORMANCE KARYAWAN TENAGA PENJUALAN GADGET DI MALL KOTA SURABAYA A

Sebagai syarat untuk memenuhi kurikulum
guna mencapai gelar Sarjana Teknik (S.T.)

di

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA

Oleh:
LILYA ROSA
NPM: 13320007

Telah Disetujui,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dosen Pembimbing

Albertus Daru Dewantoro,
S.T., M.T.

Bambang Sutejo,
S.T., M.T.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lilya Rosa
Program Studi : Teknik Industri
NPM : 13320007

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan Tugas Akhir saya dengan judul:

Pengaruh Job Satisfaction dan Turnover Intention Terhadap
Job Performance Karyawan Tenaga Penjualan Gadget
di Mall Kota Surabaya

Adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan yang tidak diijinkan dan bukan merupakan karya lain yang saya akui sebagai karya sendiri. Semua referensi yang dikutip maupun dirujuk telah ditulis secara lengkap pada daftar pustaka.

Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi peraturan yang berlaku.

Surabaya, 1 Agustus 2017
Pembuat pernyataan,

Lilya Rosa
NPM: 13320007

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh ~~dan~~ Terhadap ~~dan~~ Karyawan Tenaga Penjualan Gadget di Mall Kota Surabaya” dapat terselesaikan dengan baik. Tugas Akhir ini dibuat dalam rangka untuk diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu terwujudnya Tugas Akhir ini, diantaranya:

1. Kedua orang tua dan seluruh anggota keluarga penulis.
2. Ibu Lusi Mei Cahya W., S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Darma Cendika.
3. Bapak Albertus Daru D., S.T., M.T., selaku Kaprodi Jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Darma Cendika dan selaku Dosen Pembimbing 2
4. Bapak Bambang Sutejo, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing pertama
5. Para Dosen Penguji Tugas Akhir.
6. Para Dosen Prodi Teknik Industri Unika Darma Cendika dan para karyawan Fakultas Teknik UKDC.
7. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2013
8. Sahabat saya sejak kecil, Lia Megawati.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat untuk pihak universitas dan pembaca. Terima kasih, Tuhan ~~am~~berkati.

Surabaya, 1 Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	i
Kata Pengantar.....	iv
Abstrak.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1.
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Pembatasan Masalah.....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kepuasan Kerja.....	6.
2.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	6
2.1.2. FaktorFaktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Job Satisfaction).....	7
2.1.3 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Turnover Intention.....	9
2.2.1. PengertianTurnoverIntention.....	9
2.2.2. FaktorFaktor Penyebab TerjadinyaTurnover Intention.....	10
2.2.3. Dampak Turnover Intention Bagi Perusahaan.....	11
2.2.4 DimensiTurnover Intention.....	12
2.2.5. Peneliti Terdahulu.....	12
2.3. Kinerja (Job Performance).....	13
2.3.1. Pengertian Kinerja (Job Performance).....	13
2.3.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.4. Structural Equation Modeling(SEM).....	16
2.4.1. Sejarah SEM dan Pengertian.....	16
2.4.2. Model SEM.....	18

2.4.3. Persamaan Matematis dalam SEM.....	19
2.4.4. Konsep dan Istilah.....	20
2.4.5. Asumsi.....	21
2.4.6. Bagian SEM.....	23
2.4.7. Proses Analisis SEM.....	23
2.4.8. Penelitian Terdahulu.....	28
BAB III METODOLOGI KERJA PRAKTEK	
3.1. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	29
3.2. Metode Pelaksanaan.....	29
3.2.1. Identifikasi Masalah.....	31
3.2.2. Perumusan Masalah.....	32
3.2.3. Penentuan Tujuan.....	32
3.2.4. Field Research (Studi Lapangan).....	32
3.2.5. Library Research (Studi Pustaka).....	32
3.3. Pengumpulan Data.....	33
3.3.1. Cara Pengumpulan Data.....	33
3.3.2. Perhitungan Jumlah Sampel.....	33
3.4. Kerangka Pikir Penelitian.....	34
3.5. Hipotesis.....	35
3.6. Identifikasi Variabel.....	35
3.7. Perancangan Kuesioner.....	38
3.8. Model Awal SEM.....	40
3.9. Pengolahan dan Interpretasi Data.....	41
3.10. Kesimpulan dan Saran.....	41
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	42
4.1.1. Gambaran Karakteristik Responden.....	42
4.1.2. Gambaran Tanggapan Responden.....	45
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
4.2.1. Uji Validitas.....	47
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	50
4.3. Uji Asumsi SEM.....	51
4.3.1. Uji Konfirmatori (CFA).....	51

4.3.2. Uji Construct Reliability dan Average Variance Extracted.....	54
4.3.3. Evaluasi Normalitas Data.....	56
4.3.4. Evaluasi Outliers.....	58
4.3.5. Evaluasi Multicollinearity dan Singularity.....	62
4.4. Uji Kecocokan Model.....	62
BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI DATA	
5.1. Analisa Deskriptif.....	72
5.1.1. Job Satisfaction (X_1).....	72
5.1.2. Turnover Intention Internal (Y_1).....	72
5.1.3. Turnover Intention Eksternal (Y_2).....	73
5.1.4. Job Performance (Y_3).....	74
5.2. Analisis Uji Asumsi SEM.....	74
5.2.1. Uji Konfirmatori.....	74
5.2.2. Uji Construct Reliability dan Average Variance Extracted.....	75
5.2.3. Evaluasi Normalitas Data.....	76
5.2.4. Evaluasi Outliers.....	76
5.2.5. Evaluasi Multicollinearity dan Singularity.....	76
5.3. Analisis Kecocokan Model.....	77
5.3.1. Model Awal SEM.....	77
5.3.2. Modifikasi 1.....	77
5.3.3. Modifikasi 2.....	78
5.3.4. Modifikasi 3.....	79
5.3.5. Modifikasi 4.....	79
5.3.6. Modifikasi 5.....	80
5.3.7. Modifikasi 6.....	80
5.3.8. Hubungan antar Variabel.....	81
BAB VI PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	83
5.2. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Pemodelan SEM.....	18
Gambar 3.1. Diagram Alir Metodologi Penelitian Awal.....	29
Gambar 3.2. Diagram Alir Metodologi Penelitian Lanjutan.....	30
Gambar 3.3. Diagram Alir Metodologi Penelitian Akhir.....	31
Gambar 3.4. Kerangka Pikir Penelitian.....	35
Gambar 3.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Job Satisfaction.....	36
Gambar 3.6. Faktor-Faktor Penyebab Turnover Intention.....	37
Gambar 3.7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Job Performance.....	38
Gambar 3.8. Model Awal SEM.....	40
Gambar 4.1. Confirmatory Factor Analysis Job Satisfaction.....	52
Gambar 4.2. Confirmatory Factor Analysis Turnover Intention Internal.....	53
Gambar 4.3. Confirmatory Factor Analysis Turnover Intention Eksternal.....	53
Gambar 4.4. Confirmatory Factor Analysis Job Performance.....	54
Gambar 4.5. Model Awal SEM.....	62
Gambar 4.6. Modifikasi 1.....	64
Gambar 4.7. Modifikasi 2.....	65
Gambar 4.8. Modifikasi 3.....	66
Gambar 4.9. Modifikasi 4.....	67
Gambar 4.10. Modifikasi 5.....	69
Gambar 4.11. Modifikasi 6.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Daftar Literatur Job Satisfaction.....	8.
Tabel 2.2 Daftar Literatur Turnover Intention.....	13
Tabel 2.3 Daftar Literatur Job Performance.....	16
Tabel 2.4 Indeks Pengujian Kelayakan Model.....	26
Tabel 2.5. Daftar Literatur Structural Equation Modeling (SEM).....	28
Tabel 3.1. Ukuran Sampel Minimal untuk SEM.....	34
Tabel 3.2. Item Pertanyaan Kuesioner.....	38
Tabel 4.1 Deskripsi Gender Responden.....	42
Tabel 4.2 Deskripsi Usia Responden.....	43
Tabel 4.3 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden.....	44
Tabel 4.4. Deskripsi Lama Bekerja Responden.....	44
Tabel 4.5 Deskripsi Status Kepegawaian Responden.....	45
Tabel 4.6 Descriptive Tanggapan Responden untuk Tiap Variabel.....	45
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Validasi Pertama dengan SPSS 22.....	47
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Validasi Kedua dengan SPSS 22.....	49
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Reliabilitas dengan SPSS 22.....	50
Tabel 4.10 Uji Construct Reliability dan Average Variance Extracted.....	55
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.12 Output Mahalanobis Distance.....	58
Tabel 4.13 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Model Awal SEM.....	63
Tabel 4.14 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Model Modifikasi 1.....	64
Tabel 4.15 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Model Modifikasi 2.....	65
Tabel 4.16 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Model Modifikasi 3.....	66

Tabel 4.17 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Model Modifikasi 4.....	68
Tabel 4.18 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Model Modifikasi 5.....	69
Tabel 4.19 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Model Modifikasi 6.....	70
Tabel 5.1. Karakteristik variabel Job Satisfaction.....	72
Tabel 5.2. Karakteristik variabel Turnover Intention Internal.....	73
Tabel 5.3. Karakteristik variabel Turnover Intention Eksternal.....	73
Tabel 5.2. Karakteristik variabel Job Performance.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	88
Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Kuisisioner Responden.....	96
Lampiran 3 Descriptive Frequencies.....	117
Lampiran 4 Modification Indices.....	124

INFLUENCE OF JOB SATISFACTION AND TURNOVER INTENTION ON JOB PERFORMANCE EMPLOYEES OF GADGETSALESPeople IN THE MALL OF SURABAYA CITY

ABSTRACT

Human Resources (HR) is one important factor in supporting the running of a company. Therefore it is also important to examine the effect of Job Satisfaction and Turnover Intention on Job Performance employees. These three things are examined on employees who have high-demand job types such as gadget salespeople. The method used is Structural Equation Modeling (SEM) where if the method need more than 200 respondent data. In SEM method there are 8 criteria to find fit model, ie ChiSquares, Probability, RMSEA, GFI, AGFI, CMIN/DF, TLI and CFI. These criteria were derived from data processing using the AMOS 22 program. In the initial model the following values were obtained: ChiSquares (2115.52), Probability (0.00), RMSEA (0.25), GFI (0.70), AGFI (0.66), CMIN/DF (4.32), TLI (0.47), and CFI (0.50). The initial model only has 2 criteria that are marginal fit so it need be modified. Modifications are made up to 6 modifications, where the sixth modified results are as follows: ChiSquares (353), Probability (0.00), RMSEA (0.03), GFI (0.90), AGFI (0.87), CMIN/DF (1.24), TLI (0.96), and CFI (0.97). The result of the sixth modification, 5 criteria is said to fit (RMSEA, GFI, CMIN/DF, TLI, and CFI), 1 criteria is said to be marginal fit (AGFI), and 2 criteria are said to be fit (ChiSquares and Probability). From the result of the sixth modification, Job Satisfaction has a negative relationship to Internal Turnover Intention (0.4109). Job Satisfaction has a negative relationship to Turnover Intention External (-1.5813). Job satisfaction has a positive relationship to Job Performance (0.8479). Internal Turnover Intention has a negative relationship to Job Performance (0.0044). Turnover Intention External has a negative relationship to Job Performance (0.0658).

Keywords Job Satisfaction, Turnover Intention, Job Performance, Structural Equation Modeling, Employees of Gadget Salespeople

PENGARUH JOB SATISFACTION DAN TURNOVER INTENTION TERHADAP JOB PERFORMANCE KARYAWAN TENAGA PENJUALAN GADGET DI MALL KOTA SURABAYA

ABSTRAK

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung berjalannya suatu perusahaan. Oleh karena itu penting pula untuk meneliti mengenai pengaruh Job Satisfaction dan Turnover Intention terhadap Job Performance karyawan. Ketiga hal tersebut diteliti pada karyawan yang memiliki jenis pekerjaan dengan tuntutan tinggi seperti tenaga penjual gadget. Metode yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM), dimana bila metode tersebut perlu lebih dari 200 data responden. Dalam metode SEM terdapat 8 kriteria untuk menemukan model yakni Chi-Squares, Probabilitas, RMSEA, GFI, AGFI, CMIN/DF, TLI dan CFI. 8 kriteria ini didapatkan dari olah data menggunakan program AMOS 22. Pada model awal didapatkan nilai sebagai berikut: Chi-Squares (2115.52), Probabilitas (0.00), RMSEA (0.25), GFI (0.70), AGFI (0.66), CMIN/DF (4.32), TLI (0.47), dan CFI (0.50). Model awal hanya memiliki 2 kriteria yang marginal fit sehingga perlu dilakukan modifikasi. Modifikasi dilakukan hingga 6 kali modifikasi dimana hasil modifikasi keenam adalah sebagai berikut: Chi-Squares (353), Probabilitas (0.00), RMSEA (0.03), GFI (0.90), AGFI (0.87), CMIN/DF (1.24), TLI (0.96), dan CFI (0.97). Hasil modifikasi keenam 5 kriteria dikatakan marginal fit (RMSEA, GFI, CMIN/DF, TLI, dan CFI), 1 kriteria dikatakan marginal fit (AGFI), dan 2 kriteria dikatakan tidak fit (Chi-Squares dan Probabilitas). Dari hasil modifikasi keenam, didapatkan Job Satisfaction mempunyai hubungan negatif terhadap Turnover Intention Internal (-0.4109). Job Satisfaction mempunyai hubungan negatif terhadap Turnover Intention Eksternal (-1.5813). Job Satisfaction mempunyai hubungan positif terhadap Job Performance (0.8479). Turnover Intention Internal mempunyai hubungan negatif terhadap Job Performance (-0.0044). Turnover Intention Eksternal mempunyai hubungan negatif terhadap Job Performance (-0.0658).

Kata Kunci: Job Satisfaction, Turnover Intention, Job Performance, Structural Equation Modeling, Tenaga Penjualan Gadget